



Izabela Kapera^{*}, Jacek Kapera^{}**

Bezpieczeństwo w hotelarstwie polskim

Wprowadzenie

Celem opracowania było przedstawienie zagrożeń występujących w hotelarstwie i wybranych aspektów związanych z bezpieczeństwem w hotelu oraz prezentacja przykładów rozwiązań wpływających na poprawę bezpieczeństwa. Analiza różnego rodzaju materiałów źródłowych, między innymi aktów prawnych, statystyk policyjnych miała jednocześnie za zadanie uzupełnienie, usystematyzowanie oraz aktualizację zagadnień związanych z bezpieczeństwem w hotelarstwie. Tematyka bezpieczeństwa w hotelu obejmuje szereg zagadnień związanych z projektowaniem, wyposażeniem budynku, jego eksploatacją przepisami, regulaminami wewnętrznymi, bezpieczeństwem żywności, zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy. Dodatkowo można mówić na przykład o kwestiach bezpieczeństwa danych osobowych czy systemów informatycznych zastosowanych w hotelarstwie. Omawiany problem jest więc szeroki, a zainteresowanie powyższymi kwestiami wzmogła organizacja w Polsce w związku z organizacją Euro 2012. Wydarzenie to było poprzedzone szeregiem spotkań i konferencji, w tym dotyczących tematyki hotelarstwa. Pokłosem jest publikacja pod redakcją W. Drogonia *Bezpieczny hotel*. Prezentowaną tematykę zajmowali się także Z.T. Nowicki¹ oraz L. Korzeniowski, K. Kaganek². Wybrane kwestie związane z bezpieczeństwem były poruszane przy omawianiu innych zagadnień, jak na przykład projektowanie i wyposażenie hoteli³.

Opracowanie składa się z pięciu zasadniczych części. W pierwszej przedstawiono terminologię usług hotelarskich, warunki i miejsce ich świadczenia oraz informacje

^{*} Doktor, Wydział Prawa, Administracji i Stosunków Międzynarodowych Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego.

^{**} Magister inżynier, Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych w Mszanie Dolnej.

¹ Z.T. Nowicki, *Bezpieczny hotel*, „Hotelarz” 1997, R. XXXV, nr 7; *idem*, *Bezpieczny hotel*, „Hotelarz” 1997, R. XXXV, nr 6.

² K.R. Kaganek, L.F. Korzeniowski, *Jakość i bezpieczeństwo usług hotelarskich*, European Association for Security, Kraków 2008.

³ Z. Błądek, *Hotele. Programowanie, projektowanie, wyposażenie*, Wydawnictwo Albus, Poznań 2001.

na temat liczby obiektów noclegowych w Polsce na przestrzeni dziesięciu lat. Część druga porusza kwestie odpowiedzialności hotelarza. Zagrożenia występujące w hotelu zostały przybliżone w kolejnej, trzeciej części. Następnie przedstawiono wybrane aspekty związane z bezpieczeństwem różnych typów gości w hotelu. Przykłady rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo w obiekcie noclegowym były przedmiotem rozważań w ramach ostatniej części.

Usługi hotelarskie i hotelarstwo w Polsce – stan obecny

Usługi hotelarskie to: „krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych”⁴.

Usługi te mogą być świadczone w obiektach hotelarskich (hotele, motele, pensjonaty, kempingi, domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, schroniska, pola biwakowe) i w innych obiektach, jeżeli spełniają one wytyczne co do wyposażenia oraz wymagania sanitarne, przeciwpożarowe i inne określone w przepisach. Rodzaje oraz kategorie obiektów hotelarskich w Polsce zostały określone w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych. Wymagania co do wyposażenia i świadczonych usług dla poszczególnych rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich określa minister właściwy do spraw turystyki w drodze rozporządzenia. Przed rozpoczęciem świadczenia usług hotelarskich w obiekcie hotelarskim przedsiębiorca jest obowiązany uzyskać zaszeregowanie tego obiektu do odpowiedniego rodzaju i kategorii. W 2011 roku było w Polsce ponad 7 tys. turystycznych obiektów noclegowych, z czego hotele stanowiły niemal 27% (tabela 1). O ile ogólna liczba turystycznych obiektów noclegowych zmalała w ciągu dziesięciu lat, o tyle liczba i udział hoteli w ogólnej liczbie obiektów wzrosły.

Tabela 1. Turystyczne obiekty noclegowe w Polsce w latach 2002–2011

| Rok | Obiekty ogółem | W tym hotele |
|------|----------------|--------------|
| 2011 | 7039 | 1883 |
| 2010 | 7206 | 1796 |
| 2009 | 6992 | 1634 |
| 2008 | 6857 | 1488 |
| 2007 | 6718 | 1370 |
| 2006 | 6694 | 1295 |
| 2005 | 6723 | 1231 |
| 2004 | 6972 | 1202 |
| 2003 | 7116 | 1155 |
| 2002 | 7948 | 1071 |

Źródło: http://www.stat.gov.pl/bdl/app/dane_podgrup.display?p_id=477991&p_token=0.11049432586401842 (dostęp: 07.05.2013 r.).

⁴ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884, Internetowy System Aktów Prawnych, <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19971330884> (dostęp: 07.05.2013 r.).

Odpowiedzialność hotelarza

Odpowiedzialność przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie dotyczy:

- odpowiedzialności zakładu hotelarskiego za rzeczy wniesione,
- odpowiedzialności zakładu hotelarskiego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług,
- odpowiedzialności zakładu hotelarskiego za szkody na osobie⁵.

Hotelarz odpowiada za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionej przez gościa do obiektu. Kwestie te regulują przepisy kodeksu cywilnego, w tym cytowane poniżej fragmenty artykułów 846 i 849.

Art. 846. § 1. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest odpowiedzialny za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osobę korzystającą z usług hotelu lub podobnego zakładu, zwaną dalej „gościem”, chyba że szkoda wynikła z właściwości rzeczy wniesionej lub wskutek siły wyższej albo że powstała wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby, która mu towarzyszyła, była u niego zatrudniona albo go odwiedzała⁶.

Art. 849. § 3. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest obowiązany przyjąć na przechowanie pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną. Może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo podobnego zakładu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca⁷.

Odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie umowy o świadczenie usługi należy do strefy prawa cywilnego, które reguluje relacje pomiędzy przedsiębiorcą a klientem korzystającym z usług (art. 471 k.c.)⁸. Zakłady hotelarskie odpowiadają także za szkodę na osobie, która może mieć postać zarówno szkody majątkowej, jak i niemajątkowej⁹.

Przedsiębiorcy świadczący usługi hotelarskie w obiektach hotelarskich mogą, w celu zapewnienia porządku oraz bezpieczeństwa klientów i ich mienia, wydawać regulaminy porządkowe wiążące wszystkie osoby przebywające na terenie obiektu¹⁰. Dokumenty takie określają niektóre warunki świadczenia usług, wiążąc jednocześnie hotelarza i gościa hotelowego.

⁵ I. Szymczak, *Ochrona praw gości i ich mienia [w:] Hotelarstwo. Usługi – eksploatacja – zarządzanie*, red. A. Panasiuk, D. Szostak, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 196.

⁶ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Internetowy System Aktów Prawnych <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19640160093> (dostęp: 07.05.2013 r.).

⁷ *Ibidem*.

⁸ I. Szymczak, *Ochrona praw gości...*, *op. cit.*, s. 200.

⁹ *Ibidem*, s. 202.

¹⁰ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884, Internetowy System Aktów Prawnych <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19971330884> (dostęp: 07.05.2013 r.).

Zagrożenia w hotelu

Zagrożenia w hotelarstwie mogą mieć swoje źródło w czynnikach zewnętrznych, do których należy zaliczyć występowanie zjawisk patologicznych, lub bywają związane z obiektem i jego lokalizacją.

M. Jedlińska na podstawie J. Tumkiewicz¹¹ i obrad Grupy Badawczej Międzynarodowego Zrzeszenia Hoteli i Restauracji w Sztokholmie w 1999 r. wyróżnia najważniejsze zagrożenia występujące w hotelarstwie:

- przestępstwa kryminalne popełniane na obszarach turystycznych skierowane przeciwko turystom lub gospodarzom,
- ataki terrorystyczne,
- wybuchy epidemii groźnych chorób zakaźnych na obszarach turystycznych,
- przypadki częstego występowania chorób wywołanych spożyciem skażonej żywności lub wody,
- kataklizmy przyrodnicze na obszarach turystycznych,
- przypadki częstego występowania zagrożeń spowodowanych przez ludzi (pożary, awarie sprzętu itd.)¹².

Przestępstwa bywają dziełem zarówno gości hotelu, jak i pracowników czy pracodawców, a także osób, które nie nocują i nie pracują w hotelu. Przestępstwa i wykroczenia są różnego rodzaju: od drobnych kradzieży, przez nielegalny hazard, po porachunki grup przestępczych. Z.T. Nowicki, biorąc pod uwagę osobę sprawcy wyróżnił trzy rodzaje przejawów zagrożeń przestępczych:

- przestępstwa popełniane przez sprawcę (intruza), który jest w hotelu nieproszonym gościem: zabójstwo, uszkodzenie ciała, kradzież, rozbój, wymuszenie rozbójnicze, podpalenie, niszczenie mienia;
- przestępstwa pracownicze: nieumyślne spowodowanie śmierci, spowodowanie niebezpieczeństwa pożaru lub katastrofy, łapownictwo, zabór mienia, naruszenie tajemnicy państwowej, służbowej, przedsiębiorstwa oraz tzw. przestępstwa komputerowe,
- przestępstwa popełniane przez kontrahenta. Są to między innymi: przekupstwo, wyłudzenie mienia, fałszerstwo dokumentów, kradzież¹³. Najmniej, bo około 10% z ogółu strat powstających w wyniku przestępstw jest efektem działań pierwszej grupy¹⁴.

W przekształconej ekonomicznie i politycznie Polsce nastąpiły także przemiany społeczne, a wraz z nimi pojawiły się zmiany dotyczące zjawisk patologicznych. Na podstawie informacji uzyskanych z Polskiej Izby Hotelarstwa można stwierdzić, że o ile uprzednio hotelarstwo polskie dotyczyło głównie zdarzenia typu kradzieże, wandalizm, zakłócanie spokoju, chuligaństwo, prostytutka, o tyle od 20 lat zauważalne są, z tendencją wzrostową, także inne zjawiska. Należą do nich: narkotyki wśród gości, handel narkotykami przez pracowników hoteli, porwania gości, napady elektroniczne, pirotechnika, wymuszania haraczy, wzajemne podsłuchy gości, uwikłania pożyczek

¹¹ M. Jedlińska, *Zarządzanie bezpieczeństwem w hotelarstwie*, [w:] *Hotelarstwo: usługi - eksploatacja - zarządzanie*, op. cit.

¹² *Ibidem*, s. 278.

¹³ Z. T. Nowicki, *Bezpieczny hotel*, „Hotelarz” 1997, Rok XXXV, nr 6, s. 5-6.

¹⁴ *Ibidem*.

finansowych, uzależnienia obiektów od polityki. W tabeli 2 przedstawiono wybrane miejsca popełnienia przestępstw w 2010 r. Jak wykazują dane w przypadku hoteli, zajazdów, hoteli pracowniczych oraz kempingów i pól namiotowych najczęściej dokonywane są przestępstwa związane z kradzieżą cudzego mienia. Liczba przestępstw dokonanych w obiektach noclegowych w stosunku do ogółu liczby przestępstw stwierdzonych w danym województwie była w 2010 roku najwyższa w województwie małopolskim, co wiąże się z dużą liczbą obiektów noclegowych i turystów na tym terenie¹⁵.

Tabela 2. Wybrane miejsca popełnienia przestępstwa w Polsce w 2010 r.

| | Zabójstwo | Uszczerbek na zdrowiu | Bójka lub pobicie | Zgwałcenie | Kradzież cudzej rzeczy | Kradzież z włamaniem | Przestępstwa różnójnicze |
|----------------------------------|-----------|-----------------------|-------------------|------------|------------------------|----------------------|--------------------------|
| Budynek samodzielny | 149 | 1072 | 336 | 239 | 10456 | 11220 | 683 |
| Budynek wielorodzinny | 289 | 2134 | 708 | 573 | 20617 | 12903 | 1768 |
| Dom letni wypoczynkowy | 2 | 12 | 12 | 9 | 872 | 3637 | 9 |
| Hotel, zajazd, hotel pracowniczy | 2 | 36 | 31 | 15 | 1152 | 384 | 32 |
| Kemping, pole namiotowe | 0 | 14 | 17 | 0 | 340 | 198 | 3 |
| Centrum handlowe | 0 | 70 | 49 | 2 | 14364 | 1033 | 315 |
| Magazyn, hurtownia, skład | 1 | 8 | 3 | 0 | 1212 | 1069 | 16 |
| Zakład usługowy | 0 | 21 | 4 | 1 | 1128 | 1029 | 29 |
| Restauracja, bar, pub | 10 | 680 | 594 | 10 | 8547 | 3099 | 210 |
| Sklep, butik | 7 | 105 | 56 | 3 | 9609 | 8229 | 1072 |
| Pociąg, wagon | 0 | 23 | 14 | 2 | 2775 | 248 | 68 |

Źródło: http://statystyka.policja.pl/portal/st/941/50854/Rok_2010.html (dostęp: 07.05.2013 r.).

W tabeli 3 przedstawiono wybrane zdarzenia, jakie miały miejsce w obiektach noclegowych na terenie Polski.

¹⁵ A. Sypuła, *Stan bezpieczeństwa w bazie noclegowej w Polsce*, [w:] *Bezpieczny hotel. Wybrane zagadnienia*, red. W. Drogoń, Instytut Wiedzy i Umiejętności, Warszawa 2012, s. 22.

Tabela 3. Przykłady negatywnych zjawisk, do jakich dochodzi na terenie obiektów hotelarskich

| Rok | Opis zdarzenia |
|------|--|
| 2005 | Napad rabunkowy na zakopiański hotel Wersal, dokonany przez byłą pracownicę. |
| 2006 | Napad obywatela Ukrainy na dyrektora hotelu w Katowicach. |
| 2008 | Napad rabunkowy na hotel w Zawierciu. Łupem padł dzienny utarg. |
| 2008 | Zatrzymanie w jednym z hoteli w Bydgoszczy grupy przestępczej planującej napad na konwój. |
| 2009 | Pobicie ze skutkiem śmiertelnym gościa hotelu w Koninie. |
| 2009 | Zatrzymanie w Lublinie 27-latka, który dokonał rozboju na dziewczynie i jej znajomym. Sprawca najpierw pił razem z nimi alkohol w jednym z lubelskich hoteli, a następnie pobił i okraść ich z pieniędzy oraz przedmiotów wartościowych. |
| 2010 | Napad na pracownicę hotelu w Chełmie. Kobieta została pobita i zgwałcona. |

Źródło: opracowanie na podstawie korespondencji otrzymanej z Polskiej Izby Hotelarstwa.

Na świecie znane są przypadki ataków terrorystycznych w hotelach. Do wyjątkowo krwawych należał atak w kurorcie Sharm-El-Sheikh, który miał miejsce 23 lipca 2005 roku. W zamachu zginęło 88 osób i około 200 zostało rannych¹⁶. Mimo że polskie hotele nie są kojarzone z terroryzmem, podejmuje się odpowiednie działania szkoleniowe na wypadek zaistnienia tego rodzaju sytuacji. Przykładem były ćwiczenia w hotelu Kasprowy w Zakopanem, w których uczestniczyli członkowie straży granicznej, Tatrzańskiego Ochotniczego pogotowia Ratunkowego, straży miejskiej i pożarnej, łącznie ponad 50 osób¹⁷. W trakcie manewrów przećwiczono ewakuację gości, pracowników, udzielanie pierwszej pomocy.

W hotelarstwie poza warunkami noclegu ważne są także warunki żywienia. Z. Witkiewicz i S. Wilgocki (2008) do podstawowych zagrożeń w gastronomii zaliczyli zatrucia i zakażenia pokarmowe, wskazując jednocześnie, że w ich przypadku profilaktyka jest znacznie tańsza niż usuwanie skutków zakażeń i zatruc¹⁸. Systemem, który ma gwarantować bezpieczeństwo żywności, jest HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). Najogólniej rzecz ujmując, polega on na zidentyfikowaniu potencjalnych zagrożeń i zastosowaniu rozwiązań, które pozwolą je wyeliminować lub zminimalizować do akceptowalnego poziomu.

Zarządzanie bezpieczeństwem w hotelarstwie obejmuje również bezpieczeństwo pracowników, co powoduje szereg obowiązków pracodawcy związanych z zagwarantowaniem pracownikowi właściwych warunków pracy. Wraz z pobytem gościa w hotelu pojawia się konieczność pozyskania jego danych osobowych. Część z nich jest wymagana już na etapie rezerwacji. Kolejne są potrzebne w związku z obowiązkiem meldunkowym. Także przy okazji uczestnictwa klientów hotelu w różnego rodzaju działaniach organizowanych w celach marketingowych takie dane mogą być użyteczne.

¹⁶ Toll climbs In Egiptian attacks, http://news.bbc.co.uk/2/hi/middle_east/4709491.stm (dostęp: 07.05.2013 r.).

¹⁷ Ł. Razowski, *Atak terrorystów w hotelu Kasprowy*, „Gazeta Krakowska”, data dodania 09.11.2010, www.gazetakrakowska.pl/artykul/330508,atak-terrorystow-w-hotelu-kasprowy,id,t.html?cookie=1 (dostęp: 07.05.2013 r.).

¹⁸ Z. Witkiewicz, S. Wilgocki, *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, Gdańsk 2008, s. 192–195.

Administrator danych osobowych ma obowiązek ich przetwarzania zgodnie z obowiązującym prawem. Podstawę prawną stanowi Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. W związku z postępującym rozwojem technologii informacyjnych obecnie dane takie są gromadzone i przetwarzane głównie przy użyciu sprzętu komputerowego. Tutaj także pojawiają się zagrożenia, które mogą wynikać z zastosowania: systemów komputerowych (możliwość utraty danych na skutek np. kradzieży sprzętu, haseł), z podłączenia hotelu do internetu i z innych przyczyn, takich jak chociażby wirusy komputerowe. W związku z korzystaniem z internetu pojawia się problem tzw. plików *cookie*. Wyszukiwarki internetowe umożliwiają jednak blokowanie lub usuwanie tych plików.

Na kwestie bezpieczeństwa w hotelarstwie można także spojrzeć od strony bezpieczeństwa własnego majątku hotelarza, a także poprzez minimalizację zagrożeń dla środowiska naturalnego w związku z działalnością hotelu.

Bezpieczeństwo wybranych gości

Każdy gość przybywający do hotelu powinien być traktowany należycie. Pojawiają się jednak w obiekcie przyjezdni, wobec których stosuje się zindywidualizowane procedury obsługi.

Wśród nich są na przykład politycy, głowy państw, aktorzy, piosenkarze. Często zyskują oni miano VIP-ów. W takich przypadkach bezpieczeństwo, dyskrekcja i profesjonalizm są jeszcze bardziej akcentowane. Przyjazd bardzo ważnych osób niejednokrotnie pociąga za sobą konieczność zapewnienia dodatkowych środków ostrożności i w zależności od gościa dostosowanie się do zasad protokołu dyplomatycznego. Najważniejsze osoby w państwie polskim są chronione przez Biuro Ochrony Rządu. Funkcjonariusze tej jednostki mają obowiązek sprawdzić i zabezpieczać miejsca czasowego pobytu osoby ochranianej¹⁹. W przypadku hotelu pierwszym krokiem jest nawiązanie kontaktu z kierownictwem hotelu, a w dalszym postępowaniu udostępnienie przez hotel różnorodnej dokumentacji, w tym dotyczących stanu technicznego budynku oraz umożliwienie szeregu innych czynności kontrolnych. Obiekty są sprawdzane kompleksowo, kontroli podlega zarówno jego otoczenie, jak i pomieszczenia wewnątrz budynku.

Innymi gośćmi, którzy powinni być traktowani ze szczególną troską, są dzieci. Polska Izba Hotelarstwa, posiadając dział Hotelarskie Centrum Bezpieczeństwa i monitorując zjawiska związane z bezpieczeństwem w hotelu, zwróciła uwagę na bezpieczeństwo nieletnich w hotelu. Prezes organizacji skierował do urzędów marszałkowskich pismo w którym czytamy: „Nowym negatywnym zjawiskiem, ewoluującym do stopnia powszechnego jest brak w hotelarstwie dostrzegania problemu bezpieczeństwa nieletnich. W zagadnieniu tym występują porwania i gwałty na dzieciach, z którymi przybywają dorośli do hoteli. Recepcje hotelowe meldują dorosłych nie pytając o pokrewieństwo z nieletnimi. I na tym styku występują zagrożenia”²⁰.

¹⁹ W. Drogoń, *Bezpieczeństwo VIP-a w hotelu – wybrane zagadnienia*, [w:] *Bezpieczny hotel. Wybrane zagadnienia*, red. W. Drogoń, Instytut Wiedzy i Umiejętności, Warszawa 2012, s. 158.

²⁰ <http://www.horecanet.pl/PIH-walczy-o-bezpieczenstwo-nieletnich-w-hotelach,wiadomosc,29,marzec,2013.aspx> (dostęp: 07.05.2013 r.).

Dostrzegając problem, uzgodniono interpretację identyfikacji dzieci w hotelach. Marszałkowie województw zostali poproszeni, by „zgodnie z kompetencjami nad lokalnym środowiskiem hotelarskim została przekazana do wdrożenia w obiektach hotelarskich formuła obok meldunku dorosłej osoby także obowiązkowo informacja o wspólnym z dorosłą osobą – zgodnie z pokrewieństwem – przebywaniu nieletnich dzieci”²¹.

Coraz częściej zwraca się też uwagę na dostosowanie hotelu dla potrzeb samotnie podróżujących kobiet, w tym business woman. Poza odpowiednio skomponowanym zestawem usług (odmienny wystrój pokoi, lepsze przystosowanie łazienek, odpowiednio dobrane posiłki, możliwość skorzystania z zabiegów kosmetycznych i fryzjerskich) uwzględnia się też zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa podróżującym kobietom. Na obcojęzycznych stronach internetowych można znaleźć wytyczne na temat tego, czym samotnie podróżująca kobieta powinna się kierować podczas wyboru miejsca na nocleg. W kwestii bezpieczeństwa zwraca się szczególną uwagę na lokalizację obiektu i położenie pokoju, bezpieczny parking, dostarczanie posiłków do pokoju przez osobę tej samej płci. W związku z powyższym stosuje się na przykład rozwiązania polegające na wydzieleniu osobnych pięter dla kobiet. Jednym z takich obiektów jest duński Bella Sky Cromwell. Siedemnaste piętro zostało przeznaczone dla pań. Mogą się na nie dostać tylko kobiety posiadające odpowiednią kartę i załoga hotelu. Jest też 24-godzinna ochrona nadzorująca teren hotelu i łańcuchy do drzwi we wszystkich pokojach²². W Polsce również zaczyna się dostrzegać potrzebę zastosowania takich rozwiązań.

Przykłady rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo w obiekcie hotelarskim

Bezpieczeństwo gości wiąże się zarówno z przewidywaniem, jak i przeciwdziałaniem oraz z likwidowaniem potencjalnych źródeł zagrożeń. Z.T. Nowicki wskazuje na kilka grup środków neutralizacji zagrożeń: prawne, organizacyjno-taktyczne, architektoniczno-budowlane, mechaniczne, elektroniczne, fizyczne²³.

Poniżej przedstawiono wybrane z nich. Na zwiększenie bezpieczeństwa wpływa zastosowanie nowoczesnych rozwiązań w dziedzinie samego dostępu do pokoi. Coraz więcej obiektów korzysta z zamków na kartę kodową. System rejestruje wejścia i wyjścia do pokoju oraz daje możliwość określenia różnych poziomów dostępności do pomieszczeń czy pięter budynku. Takie rozwiązanie umożliwia z jednej strony niejako kontrolę gościa i ochronę przed wyłudzeniem odszkodowań przez tych mniej uczciwych, z drugiej zaś pozwala na nadzór nad pracownikami i organizację ich pracy. Bowiem na bezpieczeństwo w hotelu wpływa także właściwy dobór pracowników oraz ich szkolenie. Ogromną rolę odgrywają jednocześnie audyty systemu bezpieczeństwa hoteli, które pozwalają uzyskać informację na temat poziomu bezpieczeństwa w obiekcie, ewentualnych niedociągnięć i sposobów, by je niwelować. Audyty mogą

²¹ *Ibidem*.

²² http://www.bellaskycromwell.dk/hotelsite2011/vaerelser/lady_floor/ (dostęp: 07.05.2013 r.).

²³ Z.T. Nowicki, *Bezpieczny...*, op. cit., s. 6–7.

dotyczyć różnych obszarów tematycznych, na przykład: bezpieczeństwa przeciwpożarowego, żywności, elektronicznego, ogólnego, pierwszej pomocy, higieny.

Z kolei w ramach zagadnień związanych z bezpieczeństwem danych i polityką prywatności warto przytoczyć siedem zasad systemu Accor. Są to: przejrzystość, legalność, istotność i dokładność, przechowywanie, dostęp i korekta, poufność i bezpieczeństwo, udostępnianie i przesyłanie za granicę²⁴. W ramach powyższych zasad goście hotelowi powinni być informowani o tym, w jakim celu i do kogo kierowane są gromadzone i przetwarzane dane osobowe. O celach tych jest mowa w „Polityce prywatności gości hotelowych”. Dodatkowo podejmuje się środki techniczne i organizacyjne, by chronić powierzone dane osobowe. Jednym ze sposobów na utrzymanie względnie wysokiego poziomu bezpieczeństwa internetowego jest stosowanie odpowiedniego sprzętu i specjalistycznych legalnych, programów komputerowych, szkolenie pracowników, zabezpieczenie pomieszczeń, ustalenie praw dostępu do kont i zasobów sieci internetowej. Należy także wspomnieć o różnego rodzaju inicjatywach związanych z certyfikacją hoteli pod kątem bezpieczeństwa. Przykładem może być Certyfikat Bezpieczeństwa „Bezpieczny Karpacz”. To inicjatywa szeregu podmiotów, w tym Karkonoskiej Organizacji Turystycznej, której celem jest między innymi motywowanie właścicieli i użytkowników obiektów do większej dbałości o bezpieczeństwo swoich klientów, a także wyzwolenie inicjatyw i kreatywności w procesie poprawy bezpieczeństwa na terenie obiektów²⁵.

To, jak ważne są kwestie bezpieczeństwa, doceniają jednocześnie hotelarskie organizacje branżowe. Polska Izba Hotelarstwa w 2009 r. uruchomiła w swoich strukturach Hotelarskie Centrum Bezpieczeństwa, które przygotowuje dla poszczególnych hoteli „Plany ochrony obiektu”, „Instrukcje” i „Procedury działań w stanie zagrożenia”. Centrum od chwili przyznania Polsce organizacji Euro 2012 rozpoczęło w poszczególnych województwach szkolenia na temat bezpieczeństwa (zagrożeń i ich prewencji), prowadzone przez oficerów służb specjalnych. Poznawaniu zjawisk negatywnych służą obserwacje i rozmowy w przedstawicielami europejskich samorządów hotelarskich. Wiele z ich rozwiązań organizacyjnych, po przystosowaniu, wdrażanych jest w Polsce. Jednocześnie polskie doświadczenia bywają pomocne dla hotelarzy z innych krajów Europy. Z informacji uzyskanych w Polskiej Izbie Hotelarstwa wynika, że aby wyeliminować lub zminimalizować opisane uprzednio zagrożenia, pożądane jest stworzenie systemu bezpieczeństwa indywidualnie dla każdego obiektu. Etapy tworzenia takiego systemu zostały przedstawione w tabeli 4.

Należy także wspomnieć o roli Policji i jej wpływie na poprawę bezpieczeństwa. Przy jej udziale prowadzone są różne programy skierowane do mieszkańców i turystów, odbywa się współpraca z podmiotami, które działają w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa osób przebywających na terenie kraju. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych jest głównym koordynatorem działań realizowanych w ramach programu ograniczania przestępczości i aspołecznych zachowań „Razem bezpieczniej”. Cele programu to: wzrost realnego bezpieczeństwa w Polsce, wzrost poczucia bezpieczeństwa wśród mieszkańców Polski, zapobieganie przestępczości i aspołecznym zachowaniom, poprawienie wizerunku Polski i wzrost zaufania społecznego służb działających na rzecz

²⁴ <http://www.mercure.com/pl/security-certificate/index.shtml> (dostęp: 07.05.2013 r.).

²⁵ <http://www.karpacz.pl/pl/certyfikat-bezpieczenstwa> (dostęp: 07.05.2013 r.).

poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego²⁶. W programie uczestniczą Policja, przedstawiciele administracji rządowej i samorządowej oraz partnerzy społeczni zainteresowani poprawą bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Tabela 4. Etapy tworzenia systemu bezpieczeństwa w obiektach noclegowych

| Etap I | |
|--|---|
| Przygotowanie koncepcji ochrony | 1. Ogólne dane obiektu (położenie, właściciel, użytkownik, przeznaczenie); 2. Opis obiektu (sposób zabudowy, ogrodzenie, wejścia/wyjścia, wjazdy/wyjazdy, parkingi, sposób zagospodarowania terenu wewnętrznego, dobowy system pracy obiektu); 3. Rodzaje zagrożeń i prawdopodobieństwo ich wystąpienia; 4. Istniejące systemy zabezpieczenia technicznego (mechaniczne, elektroniczne, przeciwpożarowe); 5. Istniejące systemy ochrony fizycznej (liczba posterunków, stan ilościowy bezpośredniej ochrony fizycznej, wyposażenie, godzinowy system pracy, system pracowników ochrony, system ochrony doraźnej). |
| Etap II | |
| Opracowanie planu ochrony | Plan taki powinien uwzględniać instrukcje stanowiskowe. |
| Etap III | |
| Opracowanie procedur na wypadek wystąpienia zagrożeń | Wypracowanie procedur umożliwi właściwą reakcję i sposób postępowania. |
| Etap IV | |
| Szkolenie pracowników obiektu | 1. Po wprowadzeniu systemu bezpieczeństwa, ze znajomości i przestrzegania procedur (cyklicznie); 2. Szkolenia nowych pracowników. |

Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji uzyskanych z Polskiej Izby Hotelarstwa.

Podsumowanie

W 2011 roku było w Polsce ponad 7 tysięcy turystycznych obiektów noclegowych. Rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich zostały określone w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych. Wymagania co do wyposażenia i świadczonych usług dla poszczególnych rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich określa minister właściwy do spraw turystyki w drodze rozporządzenia. Poza tym z omawianym zagadnieniem koresponduje szereg innych przepisów, w tym odnoszące się do odpowiedzialności hotelarza. Zakres owej odpowiedzialności jest szeroki i wiąże się z odpowiedzialnością za należyte wykonanie usługi, za rzeczy wniesione do obiektu, za stworzenie

²⁶ <http://razembezpieczeniej.msw.gov.pl/> (dostęp: 07.05.2013 r.).

lub przyczynienie się do stworzenia zagrożenia życia bądź zdrowia gości, za szkodę na zdrowiu lub śmierć. Zagrożenia w hotelarstwie mogą mieć źródło w czynnikach zewnętrznych, do których należy zaliczyć występowanie zjawisk patologicznych, lub są związane z obiektem i jego lokalizacją. Jak wykazują dane w przypadku hoteli, zajazdów, hoteli pracowniczych oraz kempingów i pól namiotowych najczęściej dokonywane są przestępstwa związane z kradzieżą cudzego mienia. Niemniej jednak zwiększanie bezpieczeństwa nie sprowadza się do przeciwdziałania kradzieżom. Wśród środków neutralizacji zagrożeń znajdują się środki: prawne, organizacyjno-taktyczne, architektoniczno-budowlane, mechaniczne, elektroniczne, fizyczne. Ważna jest współpraca między hotelarzami, policją i innymi służbami związanymi z bezpieczeństwem na terenie, w którym znajduje się obiekt.

Autorzy składają podziękowania Panu Prezesowi Krzysztofowi Miłskiemu za udostępnienie informacji na temat działań podejmowanych przez Polską Izbę Hotelarstwa w celu poprawy bezpieczeństwa w obiektach noclegowych na terenie Polski.